

**Favoriser  
la gouvernance  
et la gestion  
multi-fournisseurs**

**Multisourcing  
Service  
Integration**



**Business  
Services**

**Au cours des 15 dernières années, l'environnement IT des entreprises s'est complexifié avec la montée en puissance de nouvelles technologies et services hybrides fournis par un nombre croissant de fournisseurs. Dans ce contexte, les Directeurs des Services Informatiques (DSI) sont face à un double enjeu : amener leurs divers fournisseurs à travailler efficacement ensemble et asseoir une gouvernance unifiée.**

La multiplication des fournisseurs a engendré une augmentation des budgets IT des entreprises, sans pour autant garantir une meilleure qualité de service envers les utilisateurs finaux, qu'ils soient collaborateurs ou clients.

Les activités des experts IT de l'entreprise se sont significativement concentrées sur la gestion de ces nombreux fournisseurs, comme la supervision des contrats et la gestion de leurs multiples interactions, au détriment de leurs activités coeur de métier.

Le MSI (Multisourcing Service Integration) s'impose progressivement comme la solution de choix pour remédier à ces nombreuses difficultés. En effet, cette solution permet d'améliorer en permanence la performance de votre infrastructure IT, tout en assurant une gouvernance de qualité de vos fournisseurs de services.

Dans ce Livre Blanc, nous étudions en détail le MSI et présentons les meilleures pratiques qui vous aideront à tirer parti de services intégrés et parfaitement orchestrés.



### L'auteur.

**Shivanand Jadhav** est Directeur des Programmes MSI chez Orange Business Services International Business. Il est certifié ITIL v3 Expert, PMP, ISO 20k Lead Implementer, SIAM Professional (Exin) et Lean SS Black Belt.

# Accélérer la transformation digitale

**L'adoption croissante de nouvelles technologies à l'échelle mondiale impose aux entreprises la mise en place de projets de transformation digitale en vue d'améliorer l'expérience utilisateur. Cette tendance accélère le déploiement de solutions technologiques proposées par les nombreux fournisseurs et prestataires de services. De leur côté, les utilisateurs finaux et les clients exigent désormais que les données soient accessibles à tout moment, depuis partout et n'acceptent plus les pannes informatiques.**

Ainsi, l'informatique et les réseaux évoluent rapidement : les réseaux hybrides, notamment Software-Defined Networks, SDN et SD-WAN, sont de plus en plus prisés pour gérer l'accès aux services cloud et absorber le trafic data croissant. Dans la plupart des cas, les infrastructures hybrides reposent sur de nombreux FAI (Fournisseurs d'accès Internet) locaux.

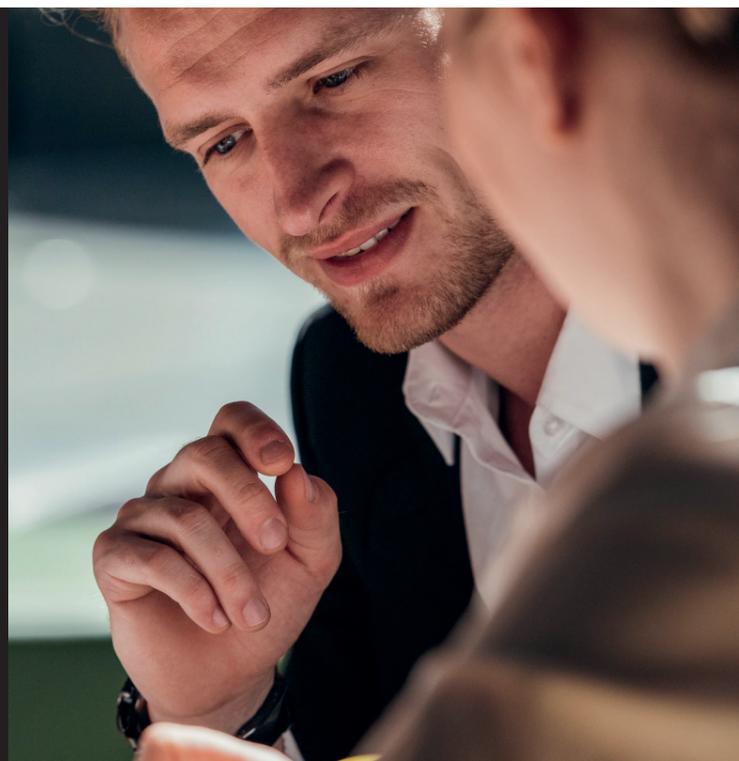
L'explosion du nombre d'objets connectés, la multiplication des fournisseurs et l'éclatement géographique des organisations, ainsi que le nomadisme des utilisateurs, accroissent significativement le volume des données transférées et traitées sur le réseau. Les tendances telles que l'Internet des Objets (IoT), l'Intelligence Artificielle (IA), l'automatisation et l'orchestration, le machine learning, le développement des marchés émergents, renforcent encore la nécessité, pour les entreprises, d'une gouvernance IT optimisée et flexible.

En outre, dans le cadre d'un modèle traditionnel en silos, les entreprises ont souvent recours à des services applicatifs et des infrastructures internalisés et externalisés. Il en résulte une complexité accrue en termes d'intégration, de gestion des fournisseurs et de solutions réseaux et cloud. Les défis majeurs concernent la supervision des fournisseurs, la résolution des problèmes IT, la gestion des SLA de bout en bout, la performance des applications et la sécurité.

Comprendre comment gérer cet environnement complexe et les interactions entre parties prenantes constitue un nouveau paradigme pour les entreprises. Mais plus important encore, l'objectif de chaque DSI est aujourd'hui de garantir aux utilisateurs finaux, qu'ils soient clients ou collaborateurs, une expérience de qualité à tout moment et partout. La satisfaction de l'utilisateur final exige une supervision et une gestion flexible et rigoureuse des fournisseurs et des contrats associés afin de réduire les coûts, minimiser les risques et améliorer les performances.

## Sommaire

Accélérer la transformation digitale	3
MSI : redéfinir l'approche services	4
La gouvernance : au coeur du MSI	5
Pourquoi une approche MSI ?	6
Choisir le bon partenaire	7
Études de cas	8/9
Notre offre	10
Fournir des services IT et réseau hybrides sans couture	11
Pourquoi choisir Orange ?	12



## Les principaux enjeux business

La multiplication des technologies et des fournisseurs met à l'épreuve la capacité des directions informatiques à fournir un service de haute qualité aux utilisateurs finaux. Voici les principaux enjeux auxquels les DSI sont actuellement confrontés :

- **La visibilité au niveau du réseau et de l'informatique :** le grand nombre de fournisseurs rend plus difficile la supervision des services et des interactions.
- **Le dépannage et la résolution de problèmes,** impliquant plusieurs services et intervenants, deviennent complexes.
- **La performance des applications** s'avère plus difficile à maîtriser en raison du plus grand nombre de parties prenantes impliquées pour fournir le service.
- **Les demandes d'information et d'assistance des utilisateurs finaux** sont plus difficiles à traiter.
- **La sécurité et le contrôle deviennent critiques, avec des menaces nombreuses et variées** sur l'infrastructure et les applications.
- **La gestion des contrats et des SLA** devient chronophage et difficile.
- **L'introduction de nouvelles technologies,** telles que le Software Defined Networks (SDN), est un défi pour les entreprises.



100 000 \$, c'est le coût horaire moyen d'un incident réseau.



45% des DSI indiquent que la gestion complexe d'un réseau WAN est leur principale préoccupation opérationnelle<sup>1</sup>.



La gestion de plus de 15 fournisseurs de services constitue la norme pour les entreprises. Avec l'essor du digital et du cloud, ce chiffre est en constante augmentation<sup>2</sup>.



90% des entreprises adopteront le cloud public dans un futur proche, contre 45% aujourd'hui.



50% du temps des équipes IT est consacré à l'analyse d'incidents réseaux.



Les DSI éprouvent de plus en plus de difficultés à gérer la complexité croissante de leur écosystème informatique hybride multifournisseurs<sup>3</sup>.

1. Gartner: Research Circle Survey, October 2016 (<http://crystaltechnologies.com/wp-content/uploads/2017/12/gartner-d-wan-causing-disruption-enterprise.pdf>)

2. et 3. Gartner: Research Roundup for the MSI-SIAM Role (<https://www.gartner.com/doc/3099128/research-roundupmsisiam-role>)

# MSI : redéfinir l'approche services

La solution Multisourcing Service Integration (MSI) vous permet de piloter la complexité et de simplifier la gestion de vos fournisseurs de services afin de réduire les coûts, minimiser les risques et améliorer les performances. L'intégrateur de services multifournisseurs assure la gouvernance opérationnelle et la gestion des contrats fournisseurs tiers. Il fournit également des processus et des politiques de sécurité permettant d'identifier et de minimiser les risques relatifs à l'activité de l'entreprise.

La valeur ajoutée de la solution MSI tient à la gouvernance, la supervision et la gestion unifiées de ces fournisseurs de services.

## Le Multisourcing Service Integration (MSI)

Selon le cabinet d'études Gartner, le MSI, également connu sous le nom de SIAM (Service Integration And Management), "propose des bonnes pratiques pour intégrer la gestion de multiples fournisseurs de bout en bout. En l'absence d'un intégrateur de services, les DSI sont souvent confrontés à des problématiques de lignes de démarcation entre les fournisseurs de services, les uns et les autres se renvoyant respectivement les responsabilités pour résoudre les problèmes majeurs ou récurrents".

Les 6 rôles clés du MSI-SIAM tels que définis par Gartner :

1. La coordination de la prestation de services
2. L'agrégation de services
3. Le service desk
4. La coordination des interactions entre parties prenantes
5. La gestion multi-fournisseurs
6. La gestion de la performance de bout en bout

Le rôle peut être assuré en interne au sein de l'entreprise ou sous-traité à un prestataire externe.

## Les différentes approches MSI

Le MSI peut être déployé de différentes manières au sein de votre entreprise. Le choix dépendra de votre problématique, de votre stratégie business et de vos ressources disponibles :

- Une gestion internalisée à l'aide d'outils MSI complets, du personnel qualifié et de process certifiés,
- Une combinaison de ressources, d'outils et de processus internes et externes,
- Une solution MSI et des services entièrement externalisés.

La volonté des entreprises de bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans la gestion de leurs multiples fournisseurs a favorisé l'émergence d'un nouveau type d'acteurs dans l'écosystème des services. Il s'agit d'"intégrateurs de services multifournisseurs tiers" tels que les qualifie Gartner. Leur mission consiste à "gérer les flux de production, assurer leur exécution et mesurer la performance".

# La gouvernance : au coeur du MSI

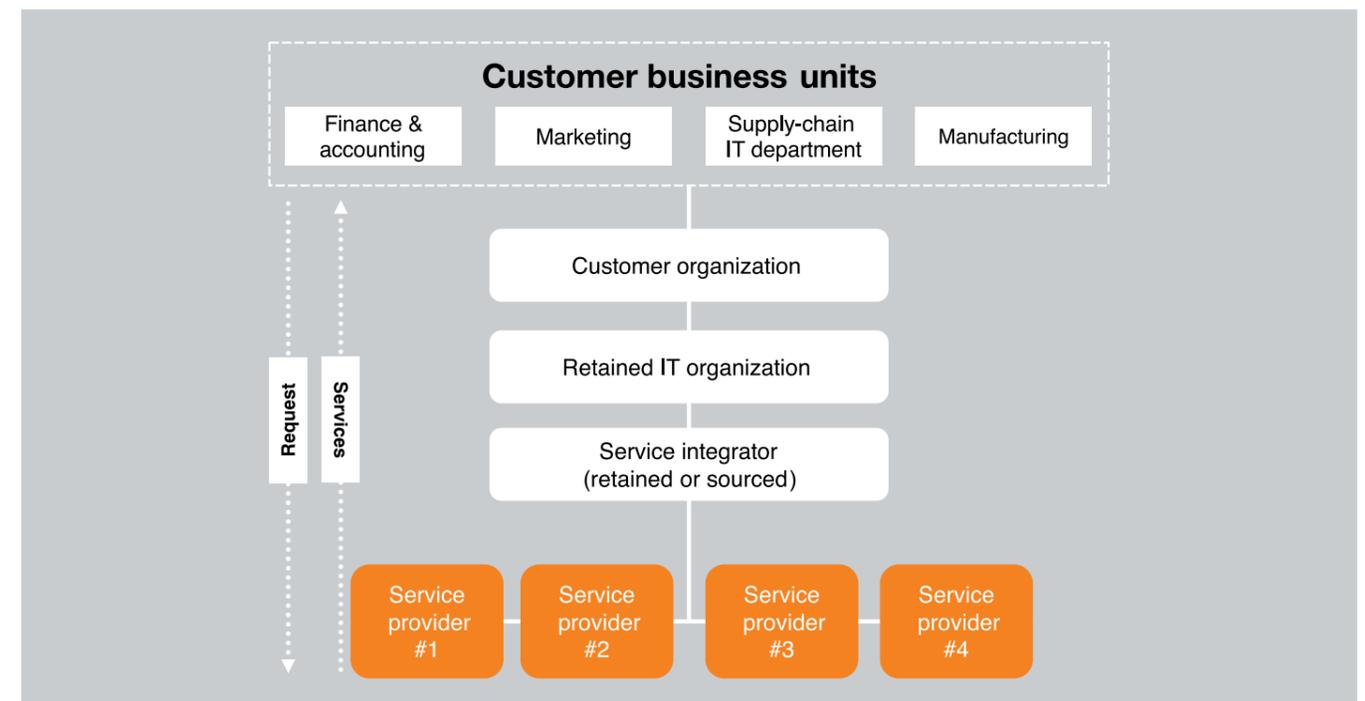
La solution MSI fournit un point de contrôle unique et une définition des responsabilités de bout en bout pour la prestation de services dans un environnement multifournisseurs. Elle met fortement l'accent sur la supervision et le contrôle des services. Dans un scénario MSI, le client est "chef suprême", tandis que l'intégrateur de services est l'administrateur en chef, le législateur et le juge. Il émet l'ensemble des lois, décrets, verdicts et pénalités au nom du client.

L'intégration des services met l'accent sur l'interaction sans couture entre les fournisseurs, l'intégrateur et l'organisation IT retenue.

Jusqu'à présent, les directions informatiques externalisaient leurs prestations de services auprès d'un fournisseur de services managés (Managed Service Provider, MSP) ou auprès d'un fournisseur unique. Le MSP avait principalement un rôle de soutien interne grâce au service desk et se concentrait sur les services de collaboration.

Dans l'approche multisourcing, l'intégrateur de services doit s'assurer que les services sont alignés sur les attentes globales du client et que toutes les parties prenantes travaillent ensemble.

## Modèle opérationnel d'intégration de services



# Pourquoi une approche MSI ?

## Une rationalisation des coûts

Dans une approche MSI classique, le fournisseur MSI prend en charge la gestion des services au tout début de la phase de transition, avec maintien des coûts en vigueur. Il s'engage ensuite à réduire ces coûts en pourcentage dès le lancement du projet de transformation.

La rationalisation des coûts est obtenue grâce à :

- Une meilleure visibilité réduit le coût des imprévus ou la prime de risque d'environ 10 % à mesure que chaque domaine est reconfiguré et intégré et que les doublons sont identifiés et supprimés,
- La transformation de l'organisation interne permet de réaffecter les ressources sur les activités cœur de métier,
- L'amélioration continue des services entraîne une augmentation de l'efficacité opérationnelle.
- La capacité à orchestrer les fournisseurs tiers permet une analyse des incidents récurrents et la mise en place de plans d'amélioration avec une baisse constatée du nombre d'incidents des services externalisés entre 10% et 40%.
- Une gouvernance centralisée des contrats permet un alignement des conditions notamment financières.
- La concentration des fonctions de service desk, de reporting et de monitoring est reportée sur les contrats des fournisseurs de service managés.

## Les principaux bénéfices du MSI

Le MSI améliore la confiance, la transparence et permet une gestion efficace de la performance de vos fournisseurs, tout en préservant votre responsabilité dans le choix de ces derniers. Ainsi, cette solution vous permet de vous concentrer sur vos activités principales. Une approche courante consiste à travailler avec plusieurs intégrateurs MSI sélectionnés pour leur expertise dans certains domaines, l'un couvrant par exemple l'IT, l'autre les réseaux et la sécurité.

- Point de contact unique, maîtrise et contrôle des services
- Gestion des services de bout en bout
- Rôles et responsabilités clairement définis
- Optimisation du coût des services et plus grande transparence de l'environnement informatique
- Gestion rationalisée des services informatiques
- Satisfaction accrue des clients
- Application homogène des processus

## Les facteurs-clés de succès d'une approche MSI

### Alignement contractuel

Une gestion centralisée de tous les contrats fournisseurs.

### Gestion intégrée des services

Une interface entre le service desk, les fournisseurs de services IT et des fournisseurs tiers.

### Matrice d'attribution des responsabilités (RACI)

Une entente entre tous les intervenants sur les rôles et responsabilités de chacun.

### Gestion du changement organisationnel

Une implication dans la gestion du changement organisationnel pour sensibiliser sur le MSI et son rôle.

### Source unique d'information

Un tableau de bord services consultable en temps réel à partir d'un catalogue exhaustif comportant des données CMDB (Configuration Management Data Base) et services.

### Expérience de l'utilisateur final

La garantie que la solution est centrée sur l'expérience de l'utilisateur et du client et qu'elle est adaptée aux priorités et aux enjeux de l'entreprise.

### Transition et transformation

La gestion de la phase de transition selon le programme et le calendrier définis dans le but de transformer les services avec succès dans l'ensemble de l'écosystème.

# Choisir le bon partenaire

**Le partenaire MSI idéal est leader sur le marché, maîtrise parfaitement la technologie et comprend les multiples défis auxquels votre entreprise doit faire face. Parce que la gestion du changement est un élément clé dans la mise en oeuvre d'une solution MSI, le partenaire privilégié doit disposer d'un excellent savoir-faire dans la gestion de volumes importants de demandes de changement et d'incidents. Enfin, pour gérer efficacement les opérations à l'échelle mondiale, il doit être doté d'une solide expérience en matière de changement culturel et de compréhension des cultures d'entreprise et des modèles opérationnels.**

## Les MSP comme intégrateurs de services

La solution MSI est basée sur la confiance et les compétences. Parce qu'ils gèrent déjà des services critiques pour les clients, les MSP sont reconnus comme partenaires de confiance par les directions IT et les entreprises. Le passage au MSI est une évolution naturelle pour eux à condition qu'ils aient les compétences nécessaires.

Lorsqu'il s'agit de gérer des fournisseurs tiers, l'intégrateur de services MSI doit avoir une bonne compréhension de l'activité de votre entreprise et des contraintes opérationnelles de vos fournisseurs. Les intégrateurs de services "pure players" peuvent rencontrer des difficultés à traiter avec des MSP tiers lorsqu'il s'agit de gérer des incidents, des problèmes, des changements ou des mises à jour. L'intervention d'un MSP en tant qu'intégrateur de services facilite la création d'une communauté de fournisseurs efficaces capables de fournir un service de bout en bout.

## L'impartialité d'un partenaire MSI

L'impartialité d'un partenaire MSI repose sur cinq principes :

### L'impartialité, un principe de justice

L'impartialité exige que les décisions soient fondées sur des critères objectifs plutôt que sur des préjugés, des jugements biaisés ou un traitement préférentiel. Elle est liée à l'indépendance qui consiste à se préserver de l'influence des autres.

### Un impératif, la définition des attentes

Les politiques et les principes régissant chaque module de service doivent être définis. Les règles du jeu sont plus faciles à établir si le fournisseur est activement impliqué ou dispose d'une parfaite compréhension des exigences.

## Une source unique d'information

Créer et communiquer un modèle de gouvernance d'entreprise auquel tous les fournisseurs peuvent se référer est essentiel pour permettre une gouvernance équitable et une évaluation juste des fournisseurs.

## Une confiance dans la compétence d'un intégrateur MSI

Démontrer son expertise en gestion des services et sa capacité à s'aligner sur les enjeux business sont les défis majeurs auxquels est confronté un intégrateur MSI pour asseoir sa crédibilité et son impartialité.

## Des relations de confiance

Il est essentiel d'établir des relations solides entre les fournisseurs de services, avec une médiation efficace de la part de l'intégrateur MSI en cas de problème. Les parties prenantes doivent avoir la certitude que l'intégrateur MSI agira en tant que médiateur pour les aider à résoudre les éventuels problèmes qui pourraient surgir. Lorsque cette confiance est établie, l'impartialité du médiateur est reconnue.

## Les avantages du MSI par rapport à l'externalisation classique

- Accéder aux meilleurs services du marché
- Partager les coûts opérationnels et les risques avec les fournisseurs
- Maximiser les capacités en bénéficiant du bon fournisseur au bon moment
- Gagner en flexibilité
- Réduire les coûts en tirant parti des économies d'échelle du fournisseur
- Profiter d'engagements et de SLA clairement définis au niveau de la solution globale





Ils ont choisi Orange MSI pour intégrer leurs activités multifournisseurs et améliorer la visibilité et la performance des prestataires.

**Grand constructeur aéronautique mondial dont l'objectif est de construire les avions les plus sûrs, les plus fiables et les plus performants. Société européenne comptant plus de 55 000 employés répartis sur 150 sites.**

## Enjeux

- Piloter une structure organisationnelle multi-divisions complexe
- S'assurer que les fournisseurs se conforment aux exigences de l'entreprise
- Améliorer la visibilité sur la performance des fournisseurs

## Solutions

- Intégration de 10 fournisseurs WAN, avec un centre d'exploitation réseau (NOC) dédié
- Gouvernance avec SLA associés
- Création d'une base de données des fournisseurs, gestion des commandes en ligne et portail web
- Gestion des contrats et reporting financier
- Centre de sécurité et responsable sécurité dédié

## Résultats

- Visibilité et contrôle accrus des fournisseurs
- Expérience utilisateurs améliorée
- Augmentation de l'efficacité opérationnelle
- Gouvernance / Standardisation des processus ITIL
- Flexibilité lors de l'intégration de nouveaux fournisseurs pour répondre aux besoins futurs



Ils ont choisi la solution MSI d'Orange pour conduire leur transformation digitale et consolider leur positionnement concurrentiel sur le marché mondial.

**L'un des principaux fournisseurs mondiaux de services de conseil, de technologie et d'externalisation. Basé à Paris et employant plus de 190 000 personnes dans plus de 40 pays à travers le monde. Son chiffre d'affaires en 2016 s'élève à plus de 12 milliards d'euros.**

## Enjeux

- Ambition de l'entreprise de gagner en compétitivité par la réduction des coûts, une plus grande flexibilité des équipes et des délais de déploiement réduits
- Nécessité d'une infrastructure technique innovante au regard de l'évolution de l'activité

## Solutions

- Solution MSI d'Orange couvrant les SDN, données et voix
- NOC mondial dédié (en Inde)
- Equipe de gouvernance mondiale
- SLA de bout en bout pour les opérateurs tiers et pénalités collectées au nom du client
- Connectivité de qualité et liaisons data haut débit

## Résultats

- Agilité opérationnelle accrue pour répondre à l'évolution rapide des attentes clients
- Réduction du TCO grâce à la rationalisation du réseau et à la consolidation des data centers
- Gestion simplifiée des fournisseurs
- Infrastructure et processus capables d'accompagner la croissance future.



Ils ont choisi la solution MSI d'Orange pour assurer une gestion cohérente et efficace de leurs fournisseurs, améliorer la performance et réduire le TCO.

**Groupe scientifique mondial présent dans les secteurs de la santé et de la nutrition. Basée aux Pays-Bas, la société emploie plus de 20 000 salariés dans 50 pays du monde. Son chiffre d'affaires en 2016 a dépassé les 7 milliards d'euros.**

## Enjeux

- Améliorer l'efficacité opérationnelle et la performance des fournisseurs, avec un modèle cloud complexe et de la connectivité internet et réseaux
- Mettre en place des processus de gestion cohérents
- Réduire le TCO

## Solutions

- Solution MSI d'Orange, VPN et intégration de six fournisseurs WAN
- Gestion des incidents d'Orange et des fournisseurs via le desk MSI
- Optimisation des coûts d'accès télécoms via un Supplier Value Manager
- Gouvernance par lettre d'autorité et accords au niveau opérationnel
- Contrôle de la performance

## Résultats

- Réduction sensible du TCO
- Gestion cohérente des incidents pour une résolution plus rapide
- Transfert de la gestion des fournisseurs à Orange afin de libérer des ressources internes
- Portail ITIL unique pour faciliter la gouvernance



Ils ont choisi d'externaliser l'ensemble de leurs services télécoms vers Orange dans l'objectif de rationaliser les effectifs, de réduire les coûts et d'améliorer les infrastructures.

**Société pharmaceutique mondiale basée au Royaume-Uni qui emploie 99 300 personnes et a enregistré un chiffre d'affaires de plus de 23 milliards de Livres Sterling en 2016. Son contrat informatique couvre plus de 67 pays dans cinq régions du monde.**

## Enjeux

- Réduction du TCO (Total Cost of Ownership) : pression budgétaire liée au retard de commercialisation de médicaments et à une opération de fusion/acquisition
- Simplification : complexité opérationnelle accrue au fil du temps
- Coûts de gestion interne importants
- Coûts élevés liés à des achats sporadiques dans différents pays

## Solutions

- Offre de services réseaux LAN / WLAN
- Sécurité / performance applicative
- Solution MSI d'Orange couvrant les SDN, données et voix
- Reprise et infogérance des équipements
- Service d'assistance intégré, program office, gestion des services
- Couverture sur l'ensemble des 67 pays

## Résultats

- Utilisation croissante de la connectivité hybride ; réduction globale de 53 % du TCO réseau
- Réduction globale du TCO LAN / WLAN de 72%
- Extension de la plate-forme UC de Cisco à 75 000 utilisateurs dans le monde, permettant à court terme une baisse de 32% du TCO
- Provisionnement de lignes SIP pour le trafic entrant/sortant + trafic mobile vers le réseau, entraînant à court terme une réduction de 77% du TCO

# Notre offre

Orange Business Services propose un large éventail de services de gestion des fournisseurs et des contrats, adapté aux besoins de chaque entreprise. Notre approche flexible assure l'intégration et la gestion sans couture de vos fournisseurs de services IT et réseaux.

Notre mission est de tenir la promesse et la valeur des technologies IT et des réseaux hybrides en intégrant et en gérant tous les fournisseurs d'infrastructures de communication afin d'assurer un accès sans couture au cloud et une performance optimale des applications.

Notre solution MSI est composée d'un large éventail de fonctionnalités, processus et services pour résoudre les problèmes d'intégration et de gestion des organisations IT. Nous gérons commercialement et opérationnellement de multiples fournisseurs avec pour objectif d'intégrer et d'orchestrer une prestation de service unifiée.

Nos engagements incluent :

- La réduction du TCO,
- Une agilité opérationnelle renforcée grâce à un time-to-market réduit et à des services IT à la demande,
- Une transition maîtrisée vers l'écosystème Orange et de nouveaux fournisseurs tiers,

- La gestion opérationnelle de tous les services, quel que soit le fournisseur,
- La suppression des coûts cachés et des frais généraux redondants liés à la gestion des opérations et des services,
- La création d'un nouveau modèle commercial flexible et d'un modèle d'exploitation optimisé pour favoriser un environnement DevOps plus agile.

## Des engagements tenus envers nos clients

Nous respectons les engagements MSI pris avec nos nombreux clients. Quelques résultats illustratifs montrant une réduction de :

- 40% des incidents majeurs
- 50% du délai de traitement des demandes de services
- 80% des frais généraux de gouvernance
- 8 à 10% du TCO d'une année sur l'autre

### Glossaire

**DOA** : Delegation of Authority, procuration donnée par le client à l'intégrateur de services pour gérer les fournisseurs

**ICT** : Technologies de l'Information et de la Communication

**MSI** : Multisourcing Service Integration

**MSP** : Managed Service Provider, fournisseur de services managés

**SDx** : Software-Defined Everything

**SI** : Service Integrator, Intégrateur de Services

**SIAM** : Service Integration and Management, autre appellation du MSI

**TSP** : Tower Service Provider

**SLA** : Service Level Agreement - accord de niveau de service

# Fournir des services IT et des réseaux hybrides sans couture

Orange propose une gamme de services IT et de réseaux hybrides sans couture dans les quatre domaines suivants :

## Intégration et gestion des solutions réseau et communication

Orange intègre et gère les solutions réseau de différents fournisseurs pour offrir le meilleur niveau de performance, de flexibilité et de fiabilité. Nous gérons également la téléphonie IP et les services de collaboration sur site et dans le cloud et fournissons des services de sécurité pour toutes ces solutions.

## Accès multiple au cloud et gestion

Orange propose une sélection de partenaires cloud privilégiés pour un accès fluide et performant au cloud.

## Gestion de la performance applicative

Orange fournit des solutions de gestion de la performance des applications en s'appuyant sur les technologies de

partenaires reconnus dans le domaine tels que Riverbed, Ipanema, Dynatrace, Cisco, Nextthink, Akamai, etc. Ces services permettent une meilleure visibilité, ainsi que l'optimisation, le contrôle et la consolidation informatique des différents sites.

## Intégration et gestion des services applicatifs

Orange peut fournir des applications et les gérer spécifiquement au cas par cas.

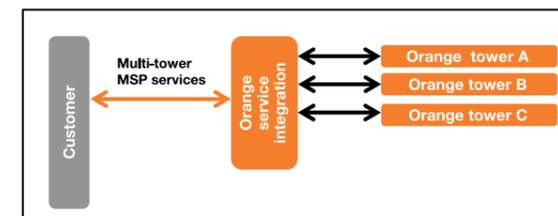
Orange a développé un modèle flexible qui lui permet d'adapter ses solutions aux besoins de votre entreprise. Ces solutions vont de l'intégration complète à la supervision MSI. Nous pouvons aussi dissocier l'approche Orange fournisseur de services du rôle d'Orange fournisseur MSI.

Voici les quatre modèles favorisant une approche flexible de l'intégration des services que nous proposons :

## Avec une approche centrée MSP

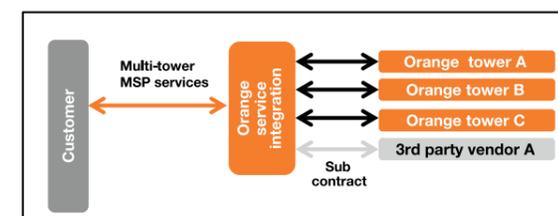
### 1. Orange, MSP multi-tower

- Sourcing unique
- Intégration de services complexes pour les services managés par Orange



### 2. Orange, avec des services gérés par un fournisseur

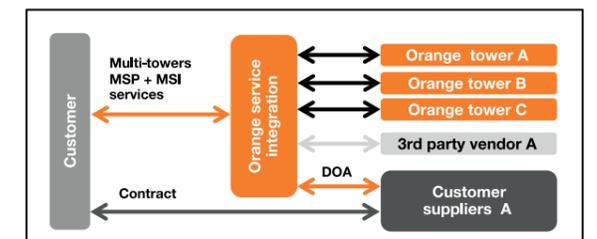
- Externalisation
- Intégration de services Orange et des services gérés par les fournisseurs



## Avec une approche centrée MSI

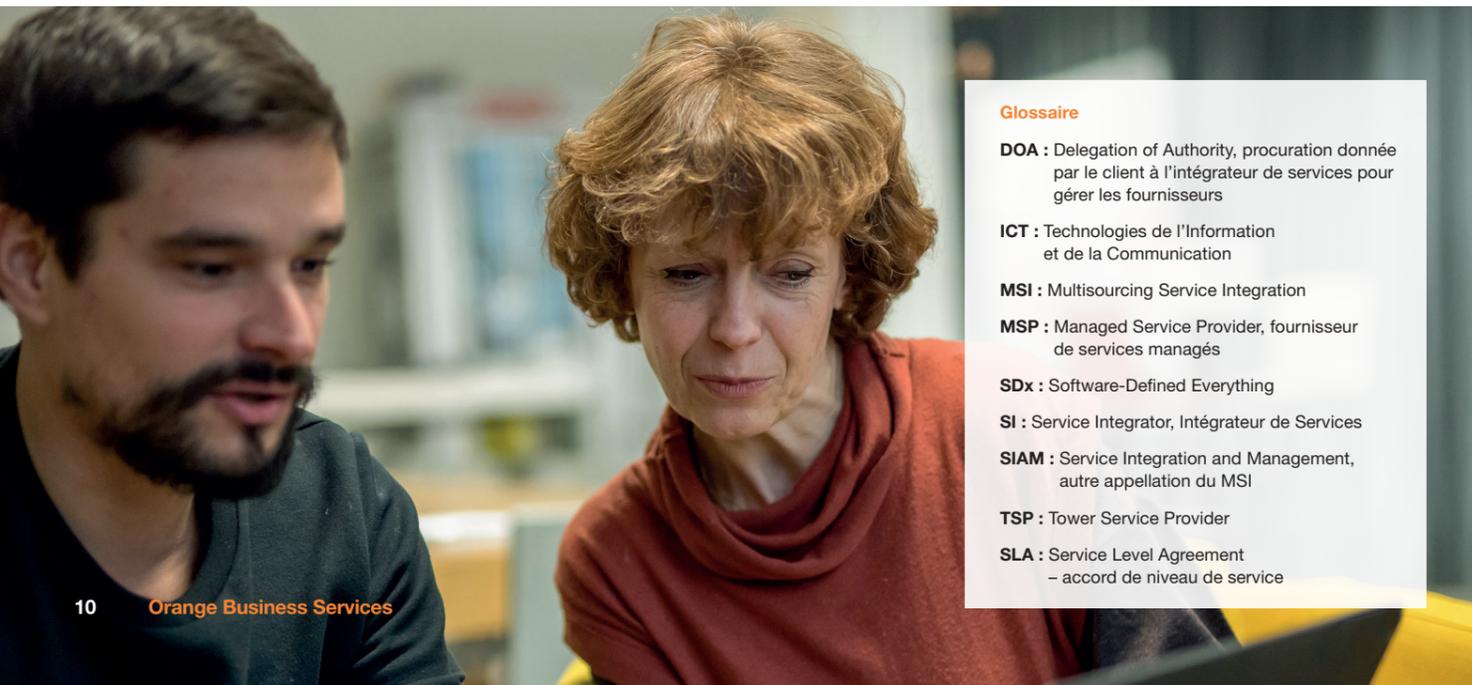
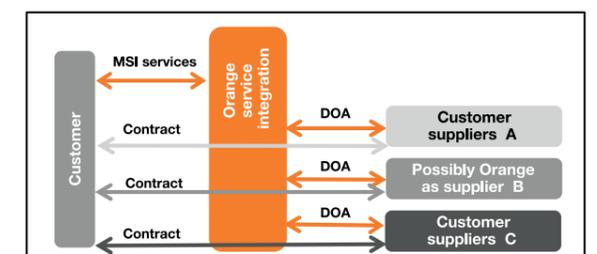
### 3. Mutualisation des services MSP et MSI par Orange

- Un modèle hybride MSP/MSI associant Orange et des services managés tiers



### 4. Orange, fournisseur des Services MSI en mode overlay

- Un modèle overlay avec 100 % de services gérés par des tiers (possibilité de gérer Orange comme un tiers)



# Pourquoi choisir Orange ?



## Une présence mondiale

Orange exploite le plus grand réseau voix/données sans couture au monde et offre des services de connectivité de bout en bout dans plus de 220 pays et territoires.



## Une expertise des services

Nous comptons plus de 800 salariés certifiés ITIL et plus de 100 experts Service Now et certifiés SIAM dans le monde. Nous gérons au quotidien plus d'un million de terminaux et 1,5 million de connexions SIP par jour.



## La recherche et l'innovation

Nos équipes de recherche et d'innovation sont implantées dans 12 pays et emploient 8 000 collaborateurs dédiés à la recherche et à l'innovation. Nous détenons un portefeuille de 6 930 brevets.



## Des distinctions

Nous disposons d'un large éventail de compétences et avons été récompensés six fois au cours des neuf dernières années en tant que meilleur opérateur mondial.



## Un réseau de partenaires

Nous travaillons avec plus de 1 000 partenaires intégrés dans le monde entier.



## Des centres de sécurité

Nos six Security Operations Centers (SOC) répartis dans le monde surveillent et réagissent aux événements 24h/7j, avec 3 400 experts dédiés et deux CyberSoc spécialisés dans l'analyse des menaces.

## Pour en savoir plus sur le MSI, vos contacts :

### Mohit Mitra

Responsable du Business Développement MSI en France  
mohit.mitra@orange.com

### Alex Rigaldo

Directeur du Business Développement MSI : France et International  
alex.rigaldo@orange.com



[www.orange-business.com/en/products/multisourcing-service-integration](http://www.orange-business.com/en/products/multisourcing-service-integration)

**Business  
Services**

